

檔 號：
保存年限：
總頁數：

臺北榮民總醫院 函

地址：11217 臺北市北投區石牌路二段201號
承辦人：張祐瑄
電話：(02)2875-7207轉250
傳真：(02)2875-7205
電子信箱：yhchang20@vghtpe.gov.tw

受文者：醫療事務組

發文日期：中華民國110年12月17日
發文字號：北總企字第1100302430號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文

主旨：檢送「臺北榮民總醫院門診醫師應診作業規定」乙份(如附件)，並自111年1月1日起實施，請查照。

說明：

一、為符合現行門診醫師開診情形，落實醫院評鑑規定，強化應診相關規範，修訂「臺北榮民總醫院門診醫師應診作業要點」名稱為「臺北榮民總醫院門診醫師應診作業規定」，摘錄增修重點如下：

- (一)門診診次限號原則為初診不得限號，複診限號不得低於40人，如不符上述規定應以簽呈辦理。
- (二)無論可預知性或應診當日臨時提出「請假關診」(R)、「代診」(S)(Q)，凡該次門診已有病人預約掛號，看診醫師或所屬醫療部科應指派專人通知病人。
- (三)看診醫師提出「額滿關診」(T)、「初、複診關診」(U)或「代診不可掛號」(S)申請，經查該診次並無病人預約掛號，一律設定為「請假關診」(R)。
- (四)門診診次申請「代診」(S)(Q)、掛號人數小於等於10人之「額滿關診」(T)及「初、複診關診」(U)，依規定視同「請假關診」(R)，並經110年11月2日績效評估管理

裝

訂

線



委員會決議，請假關診次數將反映於醫師個人之經營績效獎金。

(五)「臺北榮總醫師排班異動表」修正名稱為「臺北榮民總醫院門診醫師請假、關診、代診暨限號申請表」。

二、自111年1月1日起，門診醫師申請門診異動請一律使用「臺北榮民總醫院門診醫師請假、關診、代診暨限號申請表」，使用舊表者恕不受理，並逕退原申請單位(請至「本院網站/各單位/醫療單位/醫務企管部/醫療事務組/醫療事務組-掛號/文件下載」項下下載)。

辦法：奉核後，請文書組email本院各一、二級單位所屬知悉。

正本：本院各一、二級單位

副本：本院醫務企管部績效管理組、醫療事務組

院長許惠恒

臺北榮民總醫院門診醫師應診作業規定

中華民國 95 年 2 月 6 日北總企字第 0950002343 號函頒
中華民國 99 年 12 月 3 日北總企字第 0990027815 號函修訂
中華民國 105 年 2 月 5 日北總企字第 1050300237 號函修訂
中華民國 108 年 1 月 16 日北總企字第 1070302598 號函修訂
中華民國 110 年 12 月 10 日第 1100302338 號簽修訂，並修正名稱
為「臺北榮民總醫院門診醫師應診作業規定」，110 年 12 月 17 日
北總企字第 1100302430 號函公布，並自 111 年 1 月 1 日起生效

壹、依據

依據臺北榮民總醫院員工考勤管理規定辦理。

貳、目的

- 一、配合醫師國內外學術研討、醫療研究、進修及本院實際作業需要。
- 二、有效管制門診作業，確保各門診診次不中斷，維護病人就診權益。
- 三、強化本院門診醫師準時應診，提升病人就醫滿意度。

參、定義

- 一、門診時段：上午診為上午八時三十分至中午十二時、下午診為下午一時三十分至五時、夜間診為夜間六時至九時。
- 二、門診掛號時間：上午診為上午七時四十分至十一時、下午診為上午七時四十分至下午四時、夜間診為上午七時四十分至夜間八時；逢週六及臨時門診則為上午八時起。
- 三、門診開診時間：上午診為上午八時三十分、下午診為下午一時三十分、夜間診為夜間六時。
- 四、門診開診緩衝時間：各門診開診時間十分鐘以內，上午診為上午八時四十分、下午診為下午一時四十分、夜間診為夜間六時十分。
- 五、加診：指醫師因新到職、學成返國、臨床或教學業務需要等因素，增加門診診次者。
- 六、停診：指醫師因退休、離職、支援分院或出國進修時間超過十六週以上等因素，取消原開設門診診次者。
- 七、關診：
 - (一)請假關診(掛號活頁簿門診班表代碼為 R)：指看診醫師於開設門診時段無法到診，亦無法指派其他醫師代理之關診狀態。限於欲關診之日前十六週內提出申請。
 - (二)額滿關診(掛號活頁簿門診班表代碼為 T)：指看診醫師不接受任何以臨櫃、網路、手機應用程式(APP)、人工電話、語音電話之複診掛號。限於欲關診之日前二十七天(含)內申請，如為看診當日限於上午八時三十分以後提出申請。

- (三)初、複診關診(掛號活頁簿門診班表代碼為 U)：指看診醫師於看診當日不接受任何以臨櫃、網路、手機應用程式(APP)、人工電話、語音電話之初診及複診掛號。限於看診日當日上午八時三十分以後提出申請。
- 八、代診：指原看診醫師因故無法到診，但已另覓其他醫師代理看診。限於欲代診之日前十六週內提出申請，可分為：
- (一)代診不可掛號(掛號活頁簿門診班表代碼為 S)：指代診醫師不接受任何以臨櫃、網路、手機應用程式(APP)、人工電話、語音電話之初診及複診掛號。
- (二)代診可掛號(掛號活頁簿門診班表代碼為 Q)：指代診醫師可接受初診及複診掛號。
- 九、限號：指限制門診診次可掛號人數，原則上初診不得限號，複診限號不得低於四十人。限於欲限號之日前十六週內提出申請。
- 十、額滿及額滿加號：
- (一)醫師預約額滿：指看診醫師於看診當日之後四週至十六週內，預約掛號人數已達該門診診次可掛號人數三分之二者。
- (二)額滿：指門診診次可掛號人數已達該次限號上限者。
- 十一、延診：指看診醫師門診結束時間，超過當次門診時段者。
- 十二、遲診：指看診醫師開診時間已超過門診開診緩衝時間者。

肆、作業規定

- 一、各醫療部科辦理門診加診、停診、同一門診時段之看診醫師或看診診間變更，均需以公文簽呈，於規定期限(欲異動之門診日前三十五天)前完成簽核作業，公文會辦順序為醫療事務組-掛號、護理部、資訊室、教學部(限教學門診)，並經醫療部科所屬督導副院長批示核准。
- 二、辦理門診停診時，如該次門診已有病人預約掛號，則看診醫師或其所屬醫療部科應指派專人通知病人，並協助安排其他時段就診或轉介其他看診醫師。
- 三、屬可預知性之「請假關診」(R)、「額滿關診」(T)、「代診」(S)(Q)、「限號」者，看診醫師或其所屬醫療部科應填寫「臺北榮民總醫院門診醫師請假、關診、代診暨限號申請表」(以下簡稱申請表)(附件一)陳送直屬主管，經主管核章後於看診日前一日送達醫療事務組-掛號辦理掛號活頁簿門診班表變更，如為「請假關診」(R)、「代診」(S)(Q)請影印送門診護理站公告訊息。緊急時，得於上班時間內先以電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理變更，並於來電七個工作天內將申請表補送達醫療事務組-掛號，逾期者，醫療事務組得以電子郵件通知看診醫師所屬醫療部科及其主管，以供考核參用。
- 四、看診醫師如於應診當日因非可預期事件無法應診而提出「請假關診」(R)、「代診」(S)(Q)，則看診醫師或其所屬醫療部科應儘速通知該科行政總醫師，於當日門診開診前，安排代診醫師或同科其他開診醫師協助看診，

並於上午八時後以電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理掛號活頁簿門診班表變更，並於來電七個工作天內將申請表補送達醫療事務組-掛號，逾期者，醫療事務組得以電子郵件通知看診醫師所屬醫療部科及其主管，以供考核參用。

- 五、掛號活頁簿門診班表狀態為「額滿關診」(T)、「初、複診關診」(U)或「代診不可掛號」(S)時，醫師於看診當日仍得以非常態掛號為複診病人加號，如有初診，醫師得開立蓋有職章之加號單予病人臨櫃辦理掛號。
- 六、因應健保分級醫療政策，轉診病人於門診掛號時間內不受「額滿關診」(T)、「初、複診關診」(U)限制，仍可憑轉診單辦理掛號。
- 七、看診醫師提出「額滿關診」(T)、「初、複診關診」(U)或「代診不可掛號」(S)申請，經查該診次並無病人預約掛號，則一律變更為「請假關診」(R)。
- 八、無論可預知性或應診當日臨時提出「請假關診」(R)、「代診」(S)(Q)，凡該次門診已有病人預約掛號，則看診醫師或其所屬醫療部科應指派專人通知病人，協助安排其他時段就診或轉介其他看診醫師。
- 九、看診醫師請假應依人事規定辦理請假手續。
- 十、門診診次變更為「代診」(S)(Q)、掛號人數小於等於十之「額滿關診」(T)及「初、複診關診」(U)，依規定視同「請假關診」(R)，請假關診次數將反映於醫師個人之經營績效獎金。
- 十一、看診醫師如欲調整限號人數，在符合門診限號原則下，看診醫師或其所屬醫療部科應填寫申請表陳送直屬主管，經主管核章後送醫療事務組-掛號辦理掛號活頁簿門診班表變更。緊急時，得於上班時間內先以電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理變更，並於來電七個工作天內將申請表補送達醫療事務組-掛號。
- 十二、看診醫師如欲調整限號人數，但未符門診限號原則，則看診醫師或其所屬醫療部科應以簽呈辦理，公文會辦醫療事務組-掛號、護理部、資訊室，並經醫療部科所屬督導副院長批示核准，始得調整之。緊急時，得於上班時間內以電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理變更，並於二週內補陳簽呈，逾期未補，則調回原限號人數。
- 十三、如看診日之後四週至十六週內之門診診次掛號人數已達「醫師預約額滿」狀態，診間列印「診間預約額滿通知」並蓋醫師職章交予病人，診間護理師應告知病人於預定看診日前二十七天，且醫師未關診前提下自行預約掛號。
- 十四、如門診診次掛號人數已達額滿，於該診次未關診前提下，病人得於看診當日上午七時四十分至八時三十分(逢週六及臨時門診則為上午八時至八時三十分)至三門診一樓批價櫃檯辦理額滿加號；如超出前揭加號時段，但未逾門診掛號時間，醫師得開立蓋有職章之加號單予病人臨櫃辦理額滿加號，如超出門診掛號時間，則請診間以非常態掛號為複診病人加號。

十五、門診醫師「請假關診」(R)、「額滿關診」(T)、「初、複診關診」(U)、「代診不可掛號」(S)、「代診可掛號」(Q)、「限號」作業流程，如附件二至附件六。

十六、如有可預知且常態性延診之需，則看診醫師或其所屬醫療部科應以簽呈辦理延診診間預定作業，公文會辦醫療事務組-掛號、護理部，並經醫療部科所屬督導副院長批示核准，始得保留診間；如看診醫師於看診當日評估有延診之可能，應主動提前告知門診護理師安排診間。當診間已排定予下一門診時段看診醫師使用，則延診醫師至遲應於下一門診開診時間前十五分鐘離開原使用診間，依門診護理師安排移至另一診間繼續看診。

十七、遲診

(一)電腦監測門診看診醫師開診情形

- 1.以門診診間終端機登入開診系統時間作為看診醫師到(離)門診之考勤依據，超過門診開診緩衝時間到達者，即列入「醫師門診到診異常報表」監測。
- 2.約診、教學門診、整合性門診、非常態門診等非定期定時看診者，不受本系統監測。

(二)遲診扣發工作獎金規定

1.遲診扣發工作獎金額度

延遲開診時間(X) (單位：分鐘)	$10 < X \leq 20$	$20 < X \leq 30$	$30 < X \leq 60$	$60 < X$
處分 (金額：新臺幣)	扣發貳佰元	扣發伍佰元	扣發壹仟元	曠職處分

2.代開機之處置

- (1)嚴禁看診醫師以外之人員代開機，若住院醫師先行看(代)診，必須輸入自己的燈號，不可使用原看診醫師燈號看診。
- (2)同一年度內託人及代人開機者，扣發工作獎金額度如下(雙方均同)：
 - A.第一次扣發新臺幣參仟元。
 - B.第二次記過乙次，並扣發新臺幣參仟元。
 - C.第三次(含)以後，記過乙次，並扣發新臺幣陸仟元。
 - D.若代人開機者非本院編制內員工，則醫師扣發雙倍。

(三)遲診扣發工作獎金作業流程(附件七)：

1.電腦報表產製及通知

- (1)以看診醫師至門診診間登入電腦時間為依據，超過門診開診緩衝時間到達者，即列入「醫師門診到診異常報表」。
- (2)資訊室每日產製前一日「醫師門診到診異常日報表暨申覆單」(附件八)，由人事室轉發各遲診醫師，監測系統另以電子郵件通知當事人。
- (3)監測系統於次月五日再次通知尚未申覆之遲診醫師注意時效。

2.遲診申覆：

(1) 遲診醫師如有正當事由，可於收到日報表後，填妥申覆理由，送交直屬主管核章，於次月十日(遇假日順延至第一個工作日)前確認送達人事室，逾期申覆恕不受理。

(2) 人事室受理申覆後，依公文處理流程辦理，並依申覆結果修正異常報表。

3. 執行扣發作業流程：

(1) 遲診：

A. 資訊室每月十三日(遇假日順延至第一個工作日)將人事室修正後之前一個月「醫師門診到診異常報表」經電腦程式自動轉檔為「醫師門診遲診扣發工作獎金月報表」，以電子郵件寄送人事室承辦人。

B. 人事室審核「醫師門診遲診扣發工作獎金月報表」無誤後，於每月二十日前(遇假日順延至第一個工作日)分送總務室出納組[執行扣發作業]或人事室[曠職處分]及各醫療部科主任[參考]。

(2) 代開機：經人事室審查無誤後，依本院員工考勤管理規定，分送總務室出納組[執行扣發作業]或人事室[記過處分]。

(四) 看診日當日如非可預期事件而無法準時應診者，看診醫師或所屬醫療部科應及早安排代診醫師，若因通知延遲致代診醫師遲診，則懲處原看診醫師。

(五) 每季統計門診看診醫師遲診狀況(不含當機或資訊系統導致之遲診)，對於經常性遲診者(每季累計遲診達六次(含)以上者，不論有無申覆原因)，得由院長(或指派之副院長)邀請各該看診醫師座談瞭解其困難情形，特約醫師、住院醫師、待訓醫師則由該醫師所屬醫療部科一、二級主管代理出席。

(六) 住院醫師、特約醫師或代訓醫師亦請配合準時到診。

伍、相關單位工作職掌

一、醫療部科：依規定及申請程序於期限內辦理加診、停診、變更看診醫師或診間、關診、代診、限號及延診作業。

二、醫療事務組-掛號

(一) 加診、停診、變更看診醫師或診間：依奉核簽呈，更新掛號活頁簿門診班表狀態、紙本門診表。

(二) 可預知性關診、代診：依申請表，更新掛號活頁簿門診班表狀態。

(三) 當日臨時關診、代診：依看診醫師或所屬醫療部科電話通知，更新掛號活頁簿門診班表狀態。

(四) 限號：依申請表或奉核簽呈，更新掛號活頁簿門診班表狀態。

三、門診護理站：

(一) 加診、停診、變更看診醫師或診間：依奉核簽呈，調整診間護理師人力，並公告看診醫師或看診診間異動訊息供病人知悉。

(二)可預知性請假關診、代診：依申請表，調整診間護理師人力，並公告關診、代診訊息供病人知悉。

(三)當日臨時請假關診、代診：依部科電話通知，調整診間護理師人力，公告關診、代診訊息供病人知悉，並電話通知醫療事務組-掛號辦理掛號活頁簿門診班表變更。

(四)延診：協助安排臨時性延診診間，並引導看診醫師及病人前往另一診間。

四、資訊室：

(一)加診、停診、變更看診醫師或診間：依奉核簽呈，調整門診批次排班、診間預約掛號名單及各掛號系統顯示及設定。

(二)關診、代診：維護並更新掛號活頁簿門診班表異動資料庫。

(三)限號：依奉核簽呈，調整門診批次排班限號設定。

(四)遲診：電腦報表產製及通知。

五、人事室：

遲診：依申覆結果，修正異常紀錄或簽擬曠職處分陳核。

六、總務室出納組：

遲診：依人事室審查結果辦理扣發工作獎金作業。

七、醫務企管部醫務企劃組：

遲診：每月以電子郵件提醒累計三次以上遲診醫師，每季簽報遲診達六次(含)以上醫師名單，並安排遲診醫師座談會。

陸、其他醫療紀律規定

一、看診醫師應診時，請著醫師服並配戴識別證與執業執照。

二、看診醫師於看診期間不得從事與看診無關事宜，以維護病人權益。

三、看診醫師如有助理人員協助進行相關研究時，助理人員須配戴識別證或工作證，以維護本院門診良好形象。

四、看診醫師應準時到診，非緊急因素不得於該門診時段結束前提早離開。

柒、各類醫事人員開設之門診，比照本規定辦理。

捌、政府因颱風或其他天災侵襲，而宣布各公務機構停止上班時，本院配合政策不開設門診服務；惟遇特殊天然災害而需開立臨時門診時，依臺北榮民總醫院臨時門診作業要點辦理。

玖、本規定奉核後公布實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

臺北榮民總醫院門診醫師請假、關診、代診暨限號申請表

1110101 修訂生效

醫師姓名 燈號	科別代碼	診次	日期	星期	上/下午	診間狀態(限擇一勾選)				複診 限號 人數
						關診		代診		
						請假關診 R	額滿關診 T	代診不可掛號 S	代診可掛號 Q	

備註：1. 本表填寫完整後須經直屬主管簽章(醫師請假，須二級主管簽章；二級主管請假，須一級主管簽章；一級主管請假須督導副院長簽章)，並提早擲交醫療事務組-掛號辦理。

2. 緊急時可先電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理，惟須於來電 7 個工作天內將本表補送達醫療事務組-掛號備查。

3. 請以「月份」為單位填寫本表，受理期間限於欲異動之門診日前 16 週內提出申請，超過 16 週者不予受理。

4. 複診限號人數(≥40 人)如為長期變更，請於申請表日期欄位註明「永久」。

5. 門診醫師請假關診以近 16 週內為限，連續請假超過 16 週者須以簽呈辦理停診作業。

6. 初、複診關診 U 僅限門診當日變更，請於門診當日上午 8:30 後電話通知醫療事務組-掛號(院內分機 1416)辦理。

7. 本表可至「本院首頁/各單位/醫務企管部/醫療事務組/醫療事務組-掛號/文件下載」項下自行下載。

※ 門診之加診、停診、變更看診醫師或診間、未符合門診限號原則(複診<40 人或初診限號)須以簽呈辦理。

申請日期：

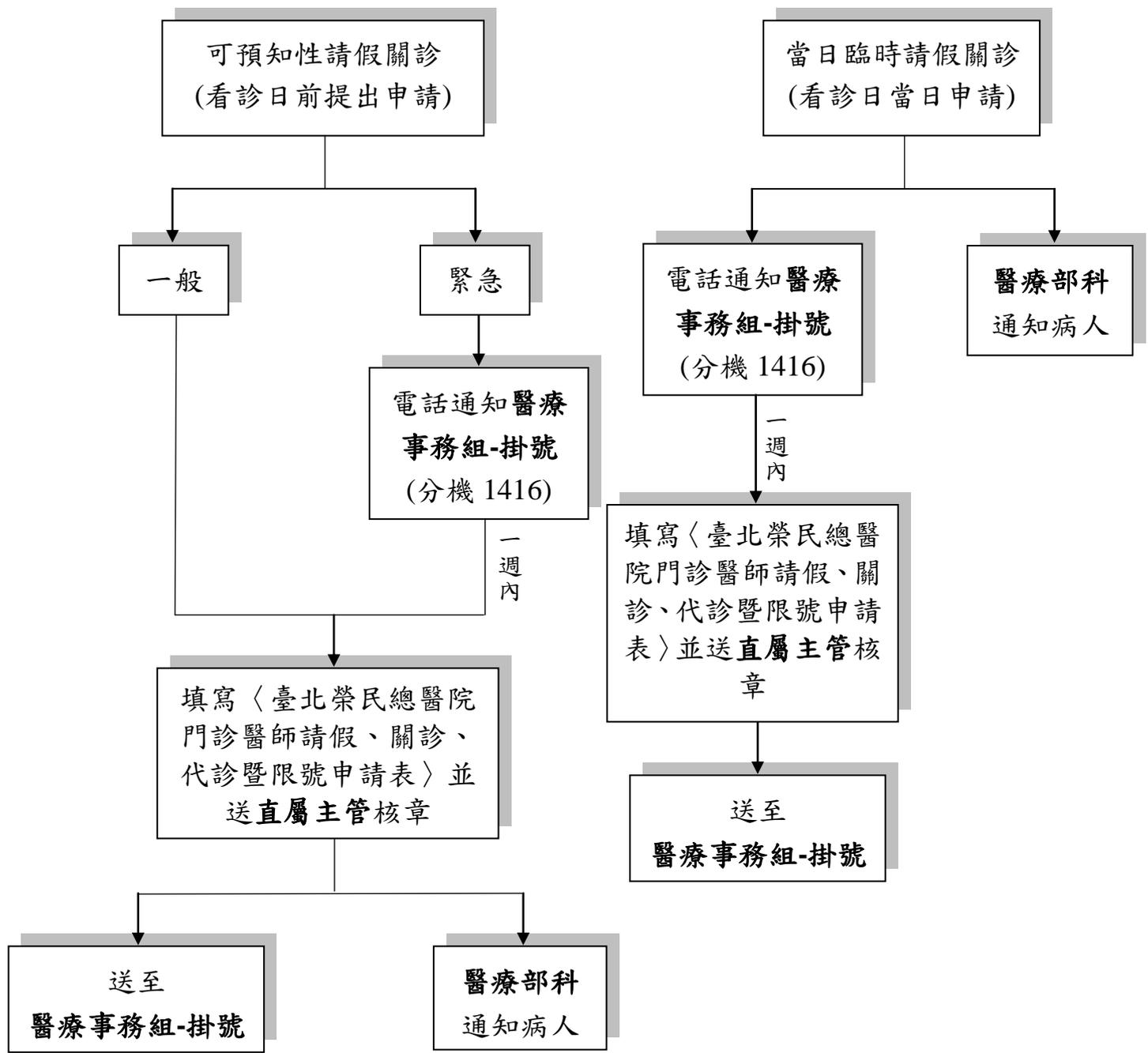
申請人：

電話(或院內手機)：

直屬主管簽章：

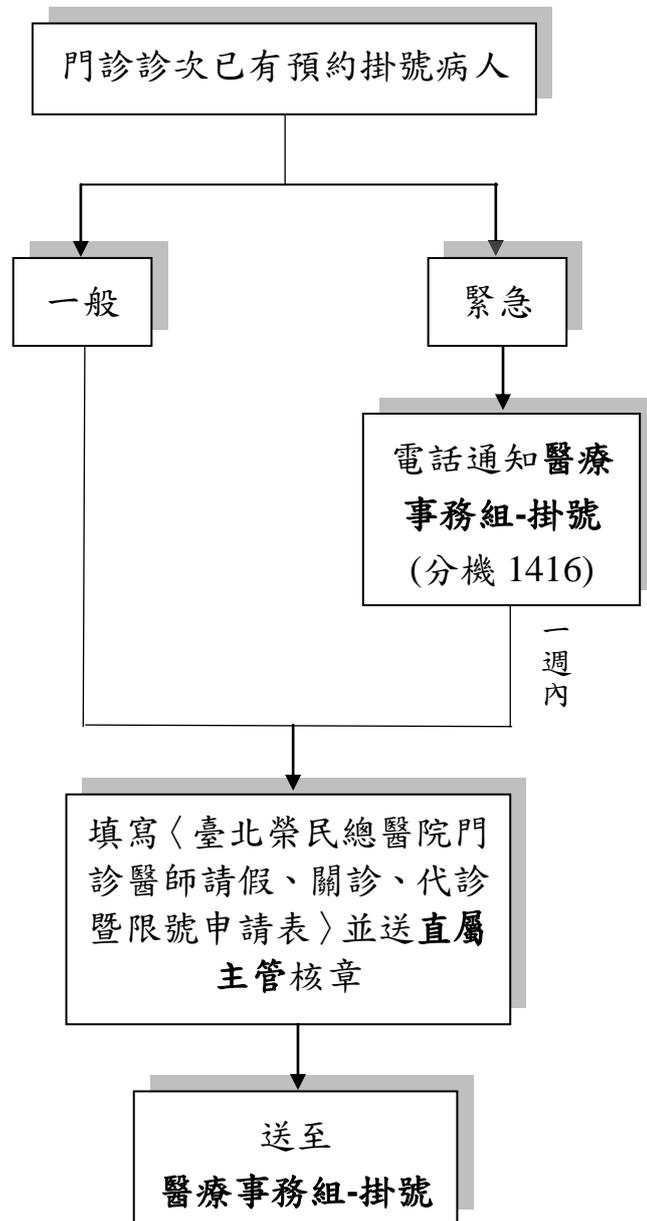
門診醫師請假關診(R)作業流程

-限欲關診之日前十六週內申請-



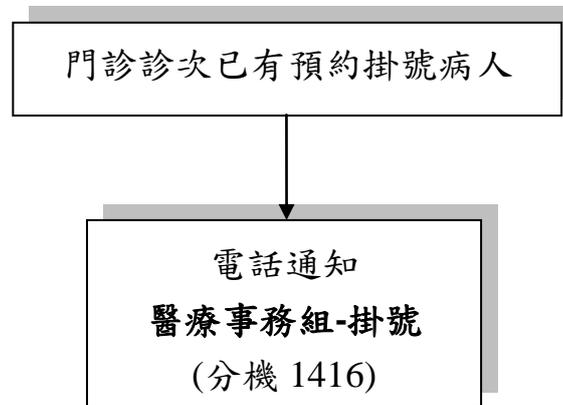
門診醫師額滿關診(T)作業流程

- 限欲關診之日前二十七天(含)內申請-
- 看診日當日限八時三十分以後申請-



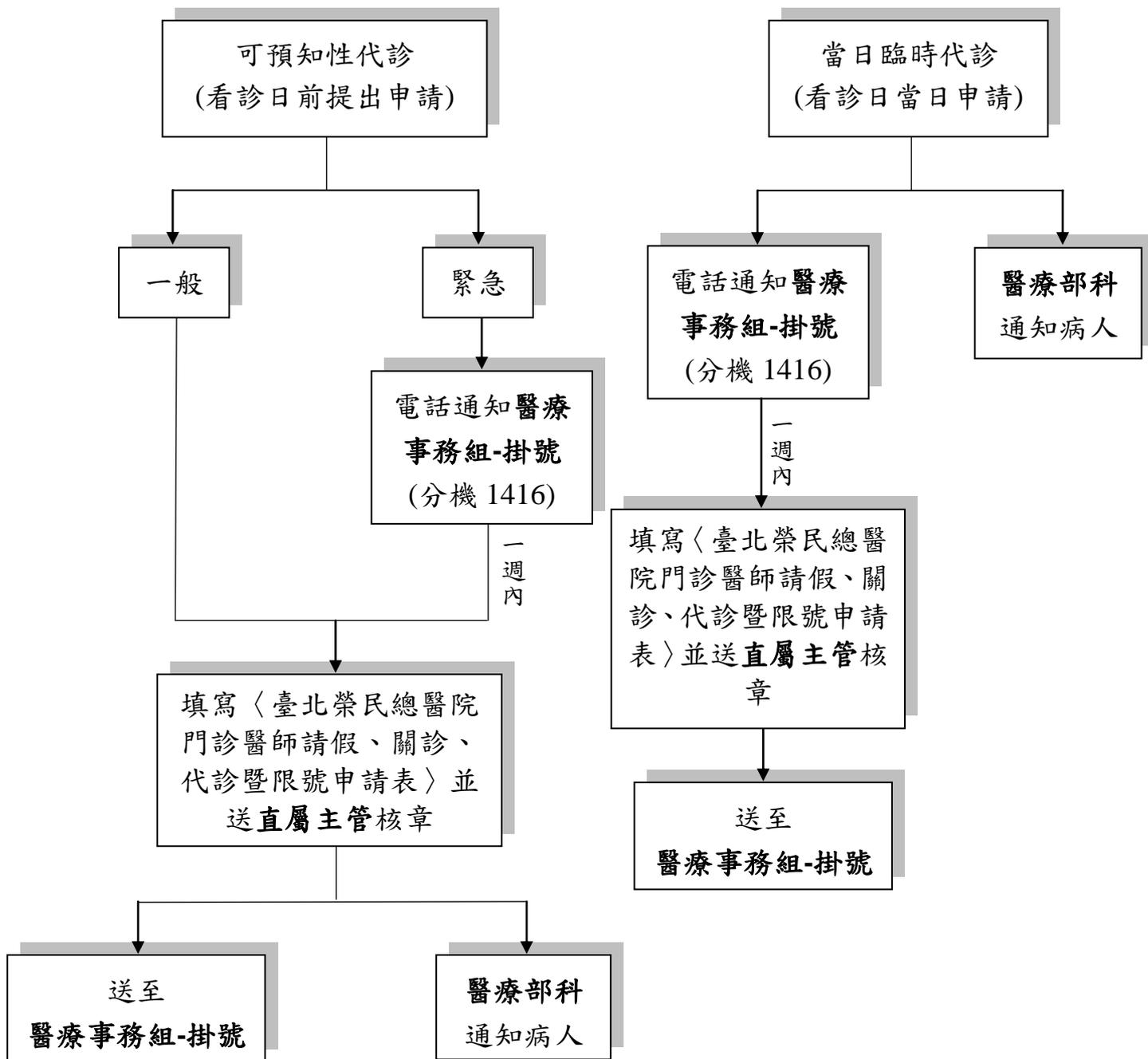
門診醫師初複診關診(U)作業流程

-看診日當日限八時三十分以後申請-



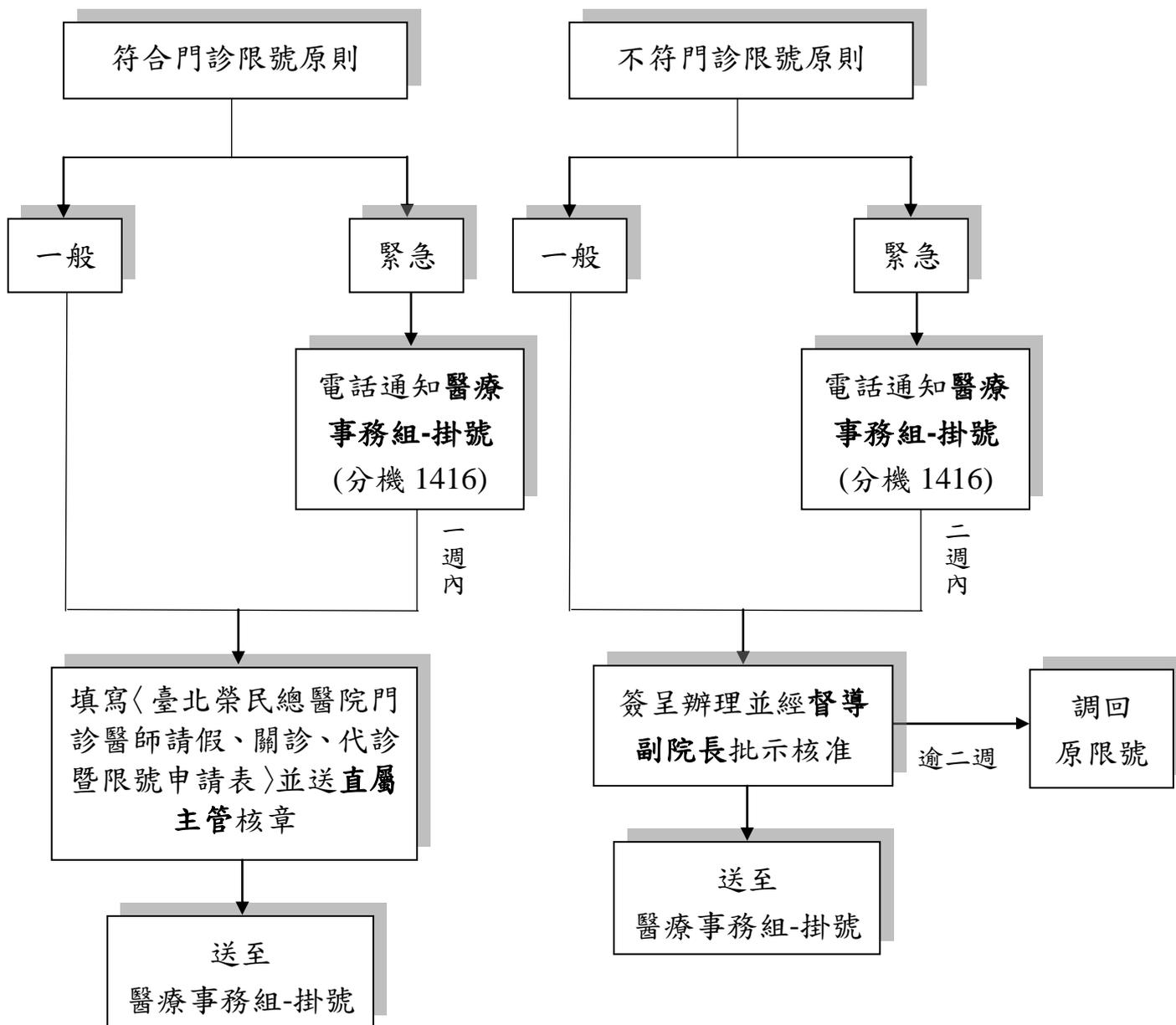
門診醫師代診(S)(Q)作業流程

-限欲關診之日前十六週內申請-

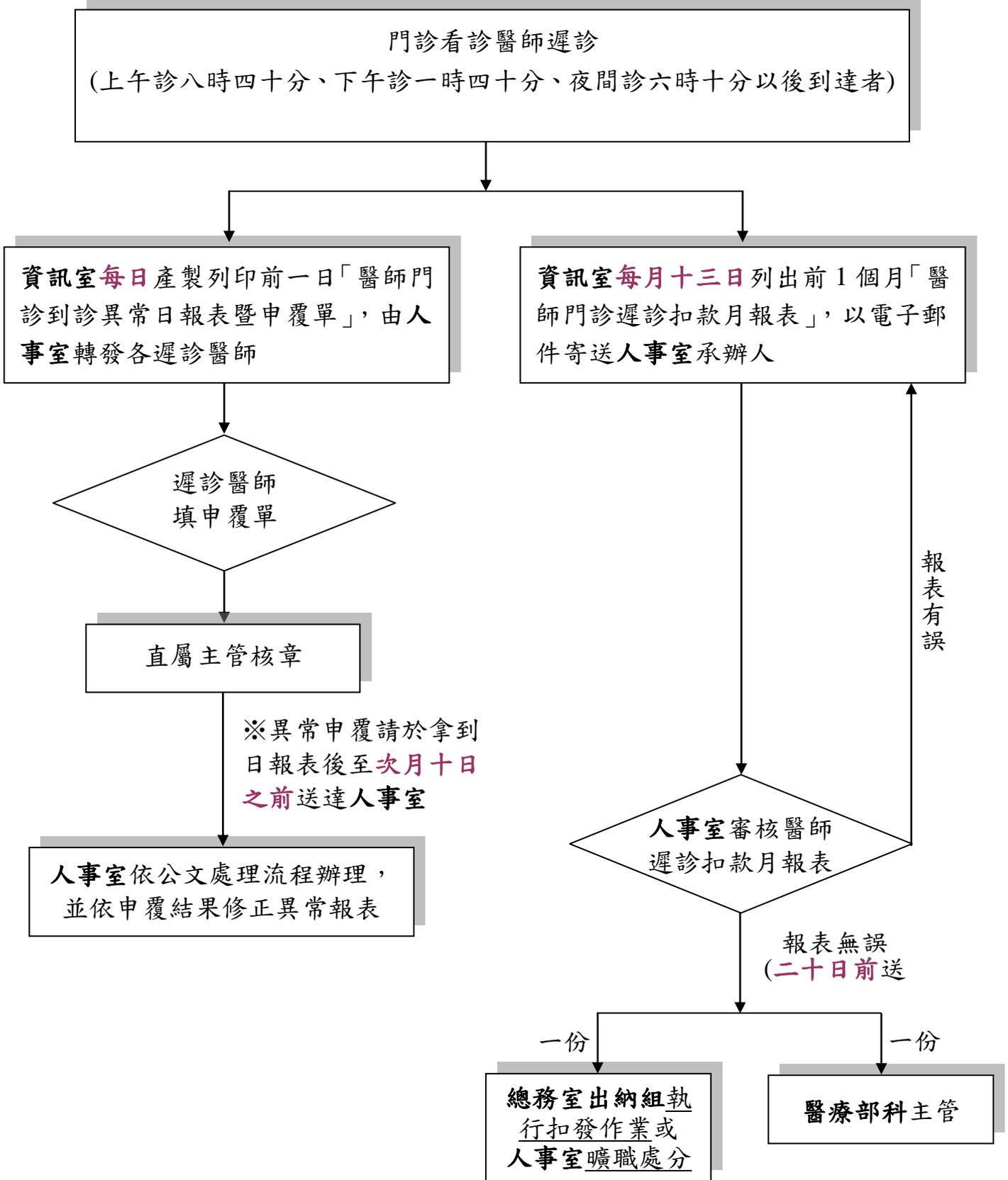


門診醫師限號作業流程

-限欲關診之日前十六週內申請-



臺北榮民總醫院門診醫師遲診扣發工作獎金作業流程



醫師門診到診異常日報表暨申覆單

填表日期： 年 月 日

醫師姓名	燈號	部科	
科別診間		登入時間	
申覆理由	請說明：		
	申覆人簽章： 中華民國 年 月 日		
直屬主管意見	<input type="checkbox"/> 1.同意其申覆，請免予扣發工作獎金。 <input type="checkbox"/> 2.所述理由並不充分，請維持原議。 <input type="checkbox"/> 3.其他，請說明如下		
	直屬主管簽章： 中華民國 年 月 日		

※遲診醫師如有正當事由，請於收到日報表後，填妥申覆理由，送交直屬主管核章，於次月十日(遇假日順延至第一個工作日)前確認送達人事室，逾期申覆恕不受理。